

Modalités de mise en œuvre de l'audit de mesure
de la qualité de service de la lettre prioritaire et
de la lettre verte

Recommandation pour la mise en œuvre de la procédure
d'audit prévue par les normes EN 13850 et EN 14508

I. - Le cadre relatif à la mesure de la qualité du service universel postal en Europe

La législation postale de l'Union européenne a créé un cadre définissant le droit des utilisateurs à un service postal universel de qualité. Pour évaluer de façon satisfaisante la qualité des services postaux, le Comité européen de normalisation (CEN) a développé, sous mandat de la Commission européenne, une série de normes de mesures de cette qualité.

En particulier, les normes européennes EN 13850 et EN 14508 ont respectivement pour objet d'organiser la mesure des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire (normalement distribué en J+1) et non-prioritaire (normalement distribué au-delà de J+1).

La norme EN 14508 renvoie en grande partie à la méthodologie prévue par la norme EN 13850. Dans les deux cas, il revient à l'opérateur postal de mettre en œuvre la mesure de la qualité en s'appuyant sur un organisme, indépendant de l'opérateur postal, dit « organisme indépendant de suivi de la performance ».

I. - 1 La méthode de mesure de la qualité de services de la lettre prioritaire et de la lettre verte (EN 13850 & EN 14508)

Le système de mesure repose sur l'envoi de courriers test par des panélistes indépendants de l'opérateur postal. Les panélistes expéditeurs enregistrent la date et l'heure du dépôt et les panélistes récepteurs notent la date de réception. Cette méthode permet de connaître précisément le délai d'acheminement de chaque courrier test.

Les courriers test utilisés pour la mesure doivent être représentatifs du courrier réel au regard de ses principales caractéristiques (jours de dépôt, taille et poids des envois...) ainsi qu'en termes de répartition géographique.

La mise en place d'une telle mesure repose donc sur deux phases distinctes. La première, dite « *étude courrier réel* », incombe à l'opérateur postal et consiste à identifier la répartition géographique et les caractéristiques du courrier traité par l'opérateur dont la qualité doit être mesurée. Ces informations sont ensuite utilisées pour définir un plan de sondage représentatif de ces flux pour la phase « *étude courrier test* », au cours de laquelle les panélistes s'envoient les courriers test. Cette phase incombe à l'organisme indépendant de suivi de la performance.

I. - 2 Le contrôle du dispositif de mesure par un organisme indépendant

Afin d'attester du respect de la norme, ce dispositif de mesure de la qualité de service doit être soumis au contrôle d'un auditeur, chargé de vérifier que le système de mesure mis conjointement en œuvre par l'opérateur postal et par l'organisme indépendant de suivi de la performance est bien conforme, en tout point, à la méthodologie prescrite par la norme applicable.

Sur ce point, la norme EN 13850 prévoit qu'un audit soit réalisé tous les trois ans au moins. Les phases d'audit comprennent un audit initial de l'ensemble du système de mesure, suivi, tous les trois ans, d'audits plus restreints portant essentiellement sur les aspects de la méthodologie ayant évolué ou impliquant une mise à jour.

L'opérateur postal étant responsable de la mise en œuvre de la mesure de la qualité de service, c'est à lui que revient le choix de l'auditeur qui sera chargé de contrôler la conformité du système de mesure. Toutefois, la norme prévoit que « *l'audit devra être mis en œuvre par un organisme indépendant approuvé par l'autorité de régulation* » (annexe C.2).

En cas de non-conformité du système de mesure aux dispositions de la norme, un audit correctif doit être réalisé dans les six mois qui suivent pour vérifier que les points de non-conformité ont été corrigés (annexe H.5.6).

II. - L'application de ce dispositif de mesure de la qualité de service en France

II. - 1 La Poste est tenue de mesurer la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte

En vertu du droit français¹, La Poste, opérateur en charge du service universel en France, met en œuvre la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire conformément à la norme EN 13850. La mesure de la qualité de service de la lettre verte doit, quant à elle, être effectuée sur la base d'un échantillon représentatif des flux et en prenant en compte les éléments d'acheminement, de dépôt et de distribution de ces envois.

II. - 2 Mise en œuvre du dispositif de mesure par La Poste et opportunité d'un audit

Pour la mesure de la qualité de service, La Poste applique la norme EN 13850, à la fois pour la lettre prioritaire et pour la lettre verte, mettant ainsi en œuvre une méthodologie adaptée pour une bonne fiabilité de la mesure. La Poste a confié à un organisme indépendant - actuellement l'institut de sondage IFOP - la réalisation de ces deux mesures.

Par ailleurs, la norme EN 13850 prévoit qu'en cas de force majeure empêchant le prestataire de services postaux d'exercer son activité (intempéries...), les jours correspondants peuvent être neutralisés. Toutefois, par courrier en date du 13 juillet 2012 adressé à l'ARCEP, La Poste a indiqué renoncer à cette faculté.

La réalisation d'un audit général concernant la lettre prioritaire et la lettre verte s'impose. En effet, en 2011, La Poste a lancé la commercialisation de la « lettre verte », nouveau produit du service universel. Un audit initial couvrant l'ensemble du système de mesure associé à ce produit (études courrier réel et études courrier test) doit donc être mené.

Par ailleurs, la nouvelle version de la norme EN 13850 doit entrer en vigueur en 2012. Outre les changements méthodologiques qu'elle met en place, celle-ci prévoit la réalisation d'un audit de contrôle de la mesure à échéance triennale. Or, le précédent audit relatif à la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire date de 2006. Le système de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire doit donc également faire l'objet d'un audit de conformité à la norme EN 13850.

¹ Arrêté du 30 janvier 2012 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2011 et 2012 au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques

II. - 3 Les modalités d'intervention de l'ARCEP

En France, c'est l'ARCEP qui est l'autorité en charge de la régulation du secteur postal depuis 2005. Conformément aux dispositions applicables, elle doit ainsi donner son approbation quant au choix de l'auditeur effectué par La Poste. En pratique, cela se traduira par une décision d'approbation prise par le collège de l'ARCEP au regard de deux critères principaux : des garanties d'indépendance suffisantes et un niveau d'expertise adapté à la mission.

En amont de la décision d'approbation de l'auditeur, les services de l'Autorité devront veiller à ce que le cahier des charges établi par La Poste, en vue de l'appel d'offre destiné à choisir l'auditeur, soit exhaustif et précis, de sorte que toutes les exigences prévues par la norme soient effectivement prises en compte et vérifiées par l'auditeur, notamment celle selon laquelle l'auditeur devra vérifier que l'organisme de suivi de la performance est indépendant de La Poste.